

**Утверждено
Наблюдательным советом
ПАО «Почта Банк»
(Протокол № 13/17 от 27.12.2017)**

Этический кодекс ПАО «Почта Банк»

Редакция 2.0

г. Москва, 2017 г.

1. Введение

1.1. Целью Кодекса является свод обязательных для ПАО «Почта Банк» (далее – БАНК), членов Наблюдательного совета, работников БАНКА (далее - Работники) принципов и этики, направленных на повышение капитализации, финансовой стабильности и эффективности БАНКА.

1.2. БАНК в своей деловой практике учитывает общественно-значимые аспекты деятельности и свою ответственность в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров, общества и государства (далее - заинтересованные лица).

1.3. БАНК разделяет основные этические нормы и принципы Хартии корпоративной деловой этики (Российский союз промышленников и предпринимателей, 2002 г.), Кодекса этических принципов Банковского дела (Ассоциация российских банков, 2008 г.), Кодекса корпоративного поведения, рекомендованного к применению Распоряжением Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг от 4 апреля 2002 г. № 421/р.

1.4. В случаях, когда этические стандарты, установленные настоящим Кодексом, являются более высокими, чем стандарты, определенные деловой практикой и применимым правом, БАНК будет придерживаться стандартов настоящего Кодекса.

1.5. Членам Наблюдательного совета, и всем работникам необходимо следовать стандартам, содержащимся в настоящем Кодексе, когда они действуют от имени БАНКА, независимо от места своего нахождения, а также независимо от того, является ли работа в БАНКЕ для Работника основной или по совместительству.

2. Основные корпоративные ценности и принципы

Основные ценности и принципы деятельности БАНКА, на которых базируется настоящий Кодекс:

2.1. НАША ГЛАВНАЯ ЦЕННОСТЬ - КЛИЕНТЫ

Построение долгосрочных, доверительных партнерских отношений с клиентами — наша основная задача. И мы прикладываем максимум усилий для ее реализации. Это отражается во всем, что касается нашей работы, услуг и сервиса.

2.2. НАША ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ – КОММЕРЧЕСКИЙ УСПЕХ

Целенаправленная работа по обеспечению роста коммерческих показателей БАНКА основывается на выработанной стратегии БАНКА, которая определяет приоритетные цели и задачи, и пути их достижения, служит ориентиром для принятия ключевых решений, касающихся будущих рынков, продуктов, организационной структуры, прибыльности и профиля рисков для менеджеров БАНКА на всех уровнях его деятельности.

БАНК обеспечивает четкость процессов обслуживания клиента, их максимальную автоматизацию и стандартизацию для достижения высоких финансовых показателей.

Для реализации этой цели БАНК использует оптимальную систему управления (правильный подбор персонала, культуру обслуживания и продаж, обучение и мотивацию Работников) и систему мониторинга (обратная связь с клиентами, мониторинг и рекомендации по качеству обслуживания).

БАНК стремится к повышению эффективности продаж, оптимизации бизнес-процессов, улучшению качества обслуживания клиентов, совершенствованию кредитной работы, развитию и оптимизации региональной сети, а также созданию альтернативных каналов продаж. В этих целях БАНК регулярно проводит мониторинг банковских продуктов и процессов, регламентной базы и программно-технологической инфраструктуры БАНКА.

2.3. НАША ДВИЖУЩАЯ СИЛА – КОМАНДА

Развитие нашей команды в целом и самореализация каждого Работника в частности — залог успеха БАНКА. Мы - союз личностей, и каждый член команды имеет право на свое мнение и должен быть услышан.

Для успешной самореализации в команде Работники руководствуются тремя принципами:

- Уважение к клиентам, коллегам и партнерам.
- Эффективность в каждом, пусть небольшом, действии. Именно из эффективных решений в итоге складывается большой успех.
- Взаимопонимание в коммуникациях с клиентами и коллегами.

2.4. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И КУЛЬТУРА

Корпоративная этика и культура является элементом корпоративного поведения, направленным на поддержание профессионального и делового имиджа БАНКА. Корпоративная этика и культура БАНКА базируется на таких социальных ценностях общества как взаимоуважение, справедливость, ответственность за выполнение взятых на себя обязательств.

2.5. УВАЖЕНИЕ ЦЕННОСТИ И ДОСТОИНСТВА ЛИЧНОСТИ

БАНК уважает права и свободы человека независимо от расы, национальности, социального положения, политических убеждений и правового статуса, их соблюдение является для БАНКА важнейшей ценностью.

2.6. ЧЕСТНОСТЬ И ВЗАИМОУВАЖЕНИЕ

БАНК строит взаимоотношения с акционерами, членами Наблюдательного совета и Работниками, клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти на принципах честности и взаимного уважения. БАНК уважает их ценности, чувства и позиции.

2.7. СПРАВЕДЛИВОСТЬ

БАНК всегда проявляет уважение к людям и заботу о них, при этом БАНК не допускает предоставление необоснованных привилегий и преимуществ при приеме на работу и продвижении по службе, а также в предоставлении материального стимулирования.

2.8. ЗАКОННОСТЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

БАНК стремится к неукоснительному соблюдению общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства стран, в которых БАНК осуществляет свою деятельность, положений настоящего Кодекса, иных внутренних нормативных актов. БАНК несет ответственность перед акционерами за результаты своей деятельности, перед клиентами - за качество банковских услуг, перед деловыми партнерами - за надлежащее исполнение своих обязательств, перед обществом и государством - за уважение личности, ее прав и свобод, за вклад в развитие экономики России.

2.9. ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

БАНК оказывает услуги, отвечающие высоким стандартам качества, и устанавливает справедливые рыночные цены. БАНК стремится к постоянному самосовершенствованию, новаторству, ищет лучшие средства и возможности для более эффективной работы.

2.10. ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ

БАНК рассматривает трудовой коллектив в качестве важнейшей составляющей своего долгосрочного и устойчивого развития. В этой связи БАНК обеспечивает не только проведение мероприятий по охране здоровья Работников, предусмотренных законодательством, но также реализует ряд дополнительных социальных программ в этой области.

2.11. ПРЕДАННОСТЬ ДЕЛУ

Члены Наблюдательного совета, Работники БАНКА преданы общему делу и стремятся к достижению поставленных целей.

2.12. ОТКРЫТОСТЬ

БАНК придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности для акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной и муниципальной власти, членов Наблюдательного совета, Работников и строит свои отношения с клиентами и деловыми партнерами на условиях равноправия и открытости. БАНК стремится использовать все доступные каналы коммуникаций (методы информирования): пресс-конференции, деловые встречи, печатные издания, телерадиовещание, а также Интернет для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой информации о БАНКЕ.

2.13. БЕЗОПАСНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТРУДА

БАНК предпринимает все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении БАНКА, его акционеров, клиентов, деловых партнеров, членов Наблюдательного совета и Работников. Эффективность-главный критерий оценки работы Банка. Правильная формулировка задачи, основательный подбор необходимых для ее решения инструментов, грамотное использование ресурсов- основные методы, благодаря которым мы достигаем наивысшего результата. Об эффективности процессов говорят рост чистой прибыли БАНКА, развитие региональной сети, открытие новых точек продаж, доход работников БАНКА. БАНК уделяет особое внимание созданию условий, обеспечивающих эффективность и безопасность труда своих Работников.

3. Конфликт интересов

3.1. Конфликт интересов - противоречие между имущественными и иными интересами БАНКА и (или) его Работников, осуществляющих свою деятельность на основании трудового или гражданско-правового договора (далее - Работники), и (или) Клиентов, которое может повлечь за собой неблагоприятные последствия для БАНКА и (или) его Клиентов, а также снижение эффективности при одновременном выполнении Работником Банка двух и более функций, когда выполнение одной потенциально делает невозможным добросовестное и справедливое выполнение другой, влияет на эффективность и объективность выполняемых работ и (или) предоставляемых услуг.

3.2. БАНК рекомендует членам Наблюдательного совета воздерживаться от голосования по соответствующим вопросам повестки дня заседаний и заочных голосований Наблюдательного совета в тех случаях, когда у них имеется косвенный или прямой интерес в принятии решения.

3.3. Работники Банка обязаны заблаговременно информировать Службу внутреннего контроля о потенциальных или возникших конфликтах интересов, полностью раскрывать информацию, которая прямо или косвенно может привести к возникновению конфликта интересов, раскрывать возникший (реальный) или потенциальный конфликт интересов, в т.ч. в случае сомнений в существовании конфликта интересов по Горячей линии HOTLINE@pochtabank.ru. Порядок информирования о совершенных или потенциально возможных нарушениях в ПАО «Лето Банк» (Редакция 1.0) утвержден Приказом № 15-0207

от 19.06.2015 и Положением об урегулировании конфликта интересов в ПАО «Лето Банк», утвержденного приказом № 15-0290 от 07.09.2015.

3.4. БАНК с пониманием относится к участию Работников в общественной, педагогической, научно-исследовательской и предпринимательской деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на БАНК, а также непосредственно на выполнение Работником своих должностных обязанностей.

4. Взаимоотношения с клиентами, деловыми партнерами и органами государственной власти

4.1. Отношения БАНКА с акционерами, клиентами, вкладчиками, кредиторами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти строятся на принципах законности, добросовестности, честности, порядочности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия предусмотренной применимым законодательством информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством.

4.2. Работникам необходимо прилагать все усилия для минимизации любых рисков клиента и делового партнера БАНКА. При этом минимизация рисков клиента и делового партнера не должна приводить к повышению рисков БАНКА.

4.3. БАНК стремится к выполнению договорных обязательств и дорожит деловыми отношениями. БАНК ведет переговоры о заключении договоров на основе принципов взаимоуважения и взаимной выгоды. При выстраивании деловых отношений БАНК стремится к оказанию качественных услуг на высоком профессиональном уровне. В случае спора БАНК стремится к выработке взаимоприемлемого и справедливого решения.

4.4. БАНК стремится к неукоснительному соблюдению российского законодательства о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и ведению дел с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

4.5. Члены Наблюдательного совета и Работники БАНКА внимательно рассматривают и своевременно реагируют на замечания, жалобы и претензии в адрес БАНКА со стороны акционеров, клиентов, вкладчиков, кредиторов, деловых партнеров, представителей органов государственной и муниципальной власти. БАНК обеспечивает учет предложений, жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания.

4.6. Работники БАНКА обеспечивают:

- своевременное и полное информирование клиента о банковских продуктах, изменениях условий предоставления и возможностях обслуживания в БАНКЕ;
- предложения клиенту возможных вариантов обслуживания (профессиональное консультирование, рекомендации по экономии затрат клиента);

БАНК стремится к тому, чтобы банковские продукты и уровень банковского обслуживания постоянно отвечал потребностям клиентов.

4.7. Работники БАНКА несут персональную ответственность за качество предоставляемых услуг, при этом действия всех Работников БАНКА должны обеспечивать:

- скорость и точность операций - клиента необходимо обслуживать быстро и без ошибок;
- решение проблем клиента в ходе каждого посещения (контакта) БАНКА;
- взаимную выгодность любой сделки;
- индивидуальный подход к каждому клиенту, демонстрацию заботы о клиенте и сопричастность к его ситуации (в т. ч. в рамках работы с нестандартными запросами);
- оперативное реагирование на запросы и претензии клиента.

5. Взаимоотношения с конкурентами

5.1. БАНК строит взаимоотношения с конкурентами на принципах честности и взаимного уважения. БАНК рассматривает конкурентов как дополнительный стимул своего развития.

5.2. БАНК строит взаимоотношения с конкурентами на основе законодательства стран своего присутствия с учетом норм ведения бизнеса и правил делового поведения.

5.3. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе БАНК отдает приоритет переговорам и поиску компромисса.

6. Взаимоотношения с работниками

6.1. БАНК строит отношения с Работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

6.2. БАНК не допускает по отношению к Работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным, гендерным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.

6.3. БАНК стремится создавать условия, позволяющие каждому Работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки. Развитие кадрового потенциала БАНК рассматривает как одну из основ своего долговременного, устойчивого развития. БАНК создает все необходимые условия для обеспечения социального благополучия Работников.

6.4. Работникам следует не допускать возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам БАНКА.

6.5. БАНК поощряет развитие культуры управления рисками. Работник БАНКА при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание анализу возможных рисков. Работник БАНКА информирует непосредственного руководителя и профильные подразделения БАНКА, в соответствии с внутренними нормативными актами БАНКА, о наличии рисков, которые могут повлечь потери для БАНКА.

6.6. Работники хранят служебную информацию в полном соответствии с положениями законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса, внутренних документов БАНКА, не разглашают и иным образом не распространяют служебную информацию о БАНКЕ, дочерних организациях, не подлежащую раскрытию, а также не используют служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц, за исключением случаев, когда раскрытие такой информации прямо разрешено или обязательно в силу требований применимого законодательства. Служебной информацией для целей настоящего кодекса признается любая не являющаяся общедоступной информация, которая ставит лиц, обладающих ею в силу своего служебного положения, трудовых обязанностей или иных договорных отношений, в преимущественное положение по сравнению с другими субъектами финансового рынка.

6.7. В БАНКЕ существует особая корпоративная культура открытости и доверия, которая направлена на создание у каждого Работника чувства сопричастности к выполнению миссии БАНКА, стратегических задач, стоящих перед БАНКОМ.

БАНК обеспечивает в организации работы по обслуживанию клиентов разумный баланс распределения полномочий при принятии решений, а также коллективной и индивидуальной ответственности за принятые решения.

При четком выполнении требований внутренних документов Работники БАНКА должны взаимодействовать и оказывать помощь другим работникам внутри подразделений и между подразделениями. Более опытные работники БАНКА должны оказывать помощь менее опытным для поддержания высокого качества обслуживания клиентов.

7. Корпоративный стиль

7.1. БАНК рассматривает имидж как важный инструмент в достижении целей и реализации задач, стоящих перед ним. Поэтому одной из важнейших профессиональных обязанностей всех Работников, вне зависимости от занимаемой должности, является каждодневная работа по соблюдению требований корпоративной культуры и поддержанию имиджа Работника. Поддержанию имиджа и высокой деловой репутации БАНКА, в том числе, способствует стиль общения и внешний облик Работников.

7.2. Работник БАНКА независимо от уровня, вида и способа общения с клиентом вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник проявляет спокойствие и внимание в случаях нестандартного общения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц.

7.3. Работнику следует соблюдать трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, Работнику необходимо поставить об этом в известность непосредственного руководителя. При этом Работник стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

7.4. Работники БАНКА предоставляют качественный банковский сервис и отвечают общепринятым социально-общественным нормам о приятном и интеллигентном собеседнике, как в плане поведения, так и в плане внешнего вида (в БАНКЕ принят дресс-код в стиле «повседневная элегантность»). Работник обеспечивает аккуратность рабочего места.

8. Банк и общество

8.1. БАНК рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой он работает и с которой он стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

8.2. Одной из важнейших задач БАНК считает охрану природы. БАНК стремится бережно относиться к окружающей среде, в т. ч. через экономное потребление ресурсов (электроэнергии, бумаги, топлива и т.д.), в соответствии с применимыми стандартами и с учетом международных принципов в области охраны окружающей среды.

8.3. БАНК определяет приоритетные направления поддержки населения территорий своего присутствия в соответствии с принятой стратегией и возможностями, национальными приоритетами и местной спецификой.

9. Обеспечение сохранности имущества БАНКА

9.1. Работникам следует разумно и продуктивно использовать имущество БАНКА, предотвращать его использование не по назначению или утрату. Имущество БАНКА предназначено для помощи Работникам в достижении их служебных целей.

9.2. В целях защиты и надлежащего использования имущества БАНКА Работникам рекомендуется:

- проявлять разумную осмотрительность и осторожность с целью не допустить кражу, порчу или ненадлежащее использование имущества БАНКА;
- незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю о фактической или предполагаемой краже, порче или ненадлежащем использовании имущества БАНКА;
- защищать компьютерные системы, базы данных, средства связи и письменные материалы от неумышленного и противоправного доступа к ним третьих лиц;
- использовать имущество БАНКА, а также программные продукты и коммуникационные сети, только для законных бизнес целей в рамках выполняемых должностных обязанностей.

10. Учет и отчетность

10.1. Полные, точные и достоверные данные, отражаемые в бухгалтерском учете и отчетности, являются ключевыми компонентами эффективной и прозрачной деятельности БАНКА. Они являются одним из основных источников для принятия стратегических и бизнес решений в процессе деятельности БАНКА.

10.2. Работникам в рамках возложенных на них должностных обязанностей необходимо честно, аккуратно, своевременно и в полном объеме вести записи и составлять отчеты о деятельности БАНКА. Предоставление неточной, неполной и несвоевременной отчетности заинтересованным лицам является недопустимым.

10.3. Работнику, располагающему сведениями о нарушении принципов ведения бухгалтерского учета, а также отчетности, в том числе о растратах денежных средств, неучтенном имуществе БАНКА, следует незамедлительно сообщить об этом своему непосредственному руководителю и в Службу внутреннего контроля.

11. Противодействие коррупции

11.1. БАНК следует высоким этическим стандартам ведения открытого и честного бизнеса для совершенствования корпоративной культуры, следования лучшим практикам корпоративного управления и поддержания безупречной деловой репутации БАНКА.

11.2. Членам Наблюдательного совета, работникам БАНКА запрещено прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц участвовать в коррупционных действиях, предлагать и получать взятки, злоупотреблять полномочиями, осуществлять коммерческий подкуп в целях упрощения административных и прочих процедур, либо в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

11.3. Работники БАНКА, замещающие должности Президента-Председателя Правления, первых заместителей Президента-Председателя Правления, Главного бухгалтера не могут осуществлять трудовую деятельность в случае близкого родства или свойства (родители, супруги, дети, братья, сестры, а также братья, сестры, родители, дети супругов и супруги детей) с работником БАНКА, если осуществление трудовой деятельности связано с непосредственной подчиненностью или подконтрольностью одного из них другому.

11.4. Подарки и представительские расходы, предоставляемые от имени БАНКА, либо подарки, получаемые членами Наблюдательного совета, работниками БАНКА в связи с их должностными обязанностями от других лиц и организаций, должны соответствовать существующему деловому обороту и требованиям законодательства Российской Федерации.

12. Предупреждение репутационных рисков

12.1. Работник БАНКА не принимает компрометирующие знаки внимания от партнеров и контрагентов во избежание возникновения репутационных рисков для БАНКА.

12.2. К компрометирующим знакам внимания относятся: любые подарки, поездки и приглашения на культурно-массовые, образовательные, экскурсионные, развлекательные или любые другие платные мероприятия, финансовые расходы на приобретение и организацию которых несут партнеры и контрагенты.

12.3. К компрометирующим знакам внимания не относятся: символические и корпоративные подарки стоимостью до 3 000 (трех тысяч) рублей, приуроченные к календарным и государственным праздникам, с нанесенным изображением логотипа или иной символики партнера/контрагента, или сопровождающиеся фирменным поздравлением в виде открытки.

13. Раскрытие информации

13.1. БАНК обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными стандартами на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью БАНКА и соблюдением их коммерческих интересов.

13.2. Объем информации, предоставляемый клиентам и деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом и другими внутренними документами БАНКА.

13.3. Распространение членами Наблюдательного совета и Работниками информации о деятельности БАНКА представителям средств массовой информации осуществляется в соответствии с требованиями применимого законодательства и нормативных актов БАНКА.

14. Соблюдение законодательства

14.1. Каждый член Наблюдательного совета, Работник должен соблюдать законодательство тех стран, в которых он осуществляет полномочия или выполняет должностные обязанности.

14.2. Работники БАНКА соблюдают обязательства, налагаемые законодательством стран присутствия БАНКА, при исполнении ими своих трудовых обязанностей.

15. Консультации по этическим вопросам

15.1. При принятии коммерческих решений Работникам рекомендуется действовать со всей ответственностью и обсуждать возникающие этические проблемы со своими непосредственными руководителями. Если по результатам обсуждения приемлемое решение не будет найдено, то о соответствующей проблеме работник может уведомить Службу персонала для получения разъяснений.

15.2. Все Работники вправе консультироваться непосредственно с представителем Службы персонала, ответственным за вопросы этики. Указанным представителям следует давать рекомендации и принимать меры, соответствующие настоящему Кодексу.

16. Нарушение настоящего Кодекса

16.1. В случае совершения противоправных действий, а также действий, нарушающих положения настоящего Кодекса, членами Наблюдательного совета или

Работниками БАНКА, к БАНКУ могут быть применены меры воздействия регулирующих и надзорных органов.

16.2. Все вопросы и сообщения членов Наблюдательного совета, Работников об известных или предполагаемых нарушениях закона или Кодекса рассматриваются тщательно и объективно, в соответствии с нормативными актами БАНКА и действующим законодательством.

16.3. Работники доводят до сведения органов управления и руководителей структурных подразделений Банка, в соответствии с нормативными актами БАНКА, об известных им фактах или обоснованных подозрениях о нарушениях действующего законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов, учредительных и внутренних документов БАНКА, в том числе, о совершении злоупотреблений, коррупции, мошенничества, несоблюдения норм профессиональной этики и других действий, которые могут привести к материальному ущербу или потере деловой репутации БАНКА, в том числе сообщения могут быть направлены на «Горячую линию по нарушениям и злоупотреблениям»¹.

16.4. В каждом отдельном случае дело о нарушении требований настоящего Кодекса должно рассматриваться с учетом всех обстоятельств. Работнику, нарушившему требования настоящего Кодекса, должна быть предоставлена возможность изложить свое видение произошедших событий до принятия окончательного решения о применении к нему мер воздействия.

¹ В соответствии с Порядком информирования о совершенных или потенциально возможных нарушениях в ПАО «Лето Банк», введенным в действие приказом от 19.06.2015 № 15-0207.